

OPTIMALISASI PERAN RELAWAN PAJAK DALAM PELAPORAN SPT TAHUNAN DI MASA PANDEMI *COVID-19*

Nike Aulia Firdiani Az.¹, Khy'sh Nusri Leapatra Chamalinda²

^{1,2} Universitas Trunojoyo Madura, Indonesia

E-mail: nikeaulia83@gmail.com, nusri.leapatra@trunojoyo.ac.id

*²Coresponding author

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan mengeksplorasi peran relawan pajak dalam pelaporan SPT Tahunan pada masa pandemi Covid-19. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif, paradigma *interpretive* dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Uji validitas data menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran relawan pajak dioptimalkan semaksimal mungkin dalam melakukan asistensi pelaporan SPT Tahunan bagi wajib pajak orang pribadi melalui *e-filing*. Pasalnya, asistensi SPT Tahunan tersebut dilakukan melalui TPT *virtual*. Relawan pajak juga memberikan edukasi pada wajib pajak dengan harapan dapat mendorong terwujudnya *self assessment system*. Hambatan yang dialami oleh relawan pajak diklasifikasi menjadi tiga sudut pandang yakni dari sisi sistem, wajib pajak, dan relawan pajak. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi masyarakat umum terkait perpajakan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan pajak di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

Kata Kunci: Peran, Relawan Pajak, SPT Tahunan, Pandemi Covid-19

ABSTRACT

This study aims to analyze and explore the role of tax volunteers in reporting annual tax returns during the Covid-19 pandemic. The research method used is qualitative, interpretive paradigm with a case study approach. Data collection techniques are observation, interviews, and documentation. Test the validity of the data using source triangulation techniques and technical triangulation. The results of the study show that the role of tax volunteers is optimized as much as possible in assisting the reporting of Annual SPT for individual taxpayers forms through e-filing. The reason is that the Annual SPT assistance is carried out through virtual TPT. Tax volunteers also provide education to taxpayers in the hope of encouraging the establishment of a self-assessment system. Obstacles experienced by tax volunteers are classified into three perspectives, namely from the side of the system, taxpayers, and tax volunteers. This research is expected to provide insight to the general public regarding taxation and increase taxpayer compliance, as well as improve the quality of tax services within the Directorate General of Taxes.

Keywords: Role, Tax Volunteer, Annual SPT, Covid-19 Pandemic

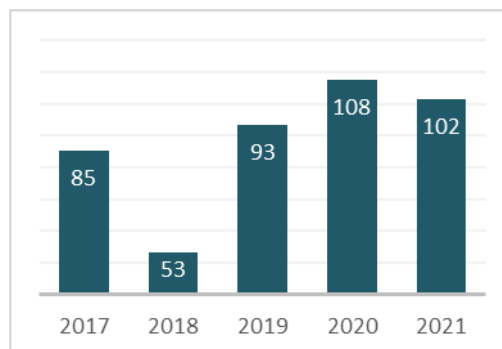
Naskah diterima: 06-09-2022, Naskah direvisi: 21-12-2022, Naskah dipublikasikan: 30-11-2022

PENDAHULUAN

Meningkatnya penerimaan pajak diharapkan dapat mendorong keberlanjutan pembangunan bangsa. Pada hakikatnya, pajak dari dan untuk rakyat. Tentunya, kesadaran dan kepatuhan pajak sangat dibutuhkan guna mendorong penerimaan pajak. Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang memadai mengenai perpajakan, wajib pajak cenderung patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Syafitri et al., 2021; Pravasanti & Pratiwi 2021). Dewi et al., (2020) menjumpai adanya wajib pajak yang tidak mengetahui terkait besaran pajak yang harus dibayar dan formulir yang digunakan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT). Tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat wajib pajak yang kesulitan dalam pelaporan SPT untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Salah satu upaya untuk peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan pelayanan yang optimal (Herawati et al., 2021). Hal ini sejalan dengan penelitian Masari & Suartana (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat memberikan dampak terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengeluarkan inovasi dalam hal pelayanan yakni dengan meluncurkan aplikasi perpajakan berbasis *digital* yaitu e-filing. E-filing digunakan untuk pelaporan SPT melalui laman *website* DJP *online* yang dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Dengan adanya e-filing, diharapkan wajib pajak mendapatkan kemudahan dalam pelaporan SPT Tahunan. Namun berkembangnya modernisasi perpajakan berbasis *online* ini, masih terdapat wajib pajak yang kesulitan dalam penggunaannya. Sosialisasi dan edukasi dirasa penting untuk terus dilakukan secara berkelanjutan.

Adanya wajib pajak yang masih belum memahami penggunaan aplikasi perpajakan berbasis *digital* tersebut, maka perlu adanya sosialisasi dan edukasi dibidang pajak yang dilakukan secara berkala melalui berbagai macam media. Untuk itu, DJP mencanangkan program inklusi kesadaran pajak yang bekerja sama dengan Kementerian Pendidikan guna mewujudkan generasi sadar pajak di Indonesia (Aprilia & Rani, 2020). Program tersebut adalah relawan pajak yang merujuk pada Nota Dinas Nomor ND-953/PJ.09/2018. Relawan pajak dibentuk guna mendukung penerimaan SPT Tahunan. Hal tersebut dilakukan mengingat *tax ratio* di Indonesia yang relatif rendah (Darmayasa et al., 2020). Hal tersebut sejalan dengan data dari KPP Pratama Bangkalan, dimana rasio kepatuhan SPT Tahunan mengalami penurunan pada tahun 2018 dan 2021 (Gambar 1). Meskipun di tahun 2020 dan 2021 rasio kepatuhan wajib pajak melebihi target (diatas 100%), namun di tahun 2021 mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2020. Selain itu, terbatasnya sumber daya manusia yang dimiliki DJP dalam mengimplementasikan penyuluhan perpajakan membuat peran pihak ketiga sangat diperlukan (Nawangasari et al., 2017). Pihak ketiga dalam hal ini salah satunya adalah relawan pajak.



Gambar 1. Rasio Kepatuhan SPT Tahunan Tahun 2017-2021 (pembulatan persen)

Tax Center FEB UTM menyelenggarakan program relawan pajak di bawah naungan Kanwil DJP Jatim II. Pada tahun 2021, kegiatan pelaporan SPT pada KPP Pratama Bangkalan dilakukan secara *virtual* disebabkan adanya pandemi *covid-19*, termasuk kegiatan relawan pajak. Hal ini menjadi fenomena yang cukup berbeda dari segi pelayanan yang diberikan,

karena dilakukan melalui loket Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) secara *virtual*. Meski telah dilakukan secara *virtual*, masih banyak wajib pajak yang tetap datang secara langsung ke KPP Pratama Bangkalan karena kesulitan dalam melaporkan SPT Tahunannya. Tidak mudah tentunya karena hal ini pertama kali terjadi, terutama bagi wajib pajak yang masih awam akan penggunaan teknologi. Berdasarkan fenomena adanya fakta di lapangan bahwa masih terdapat wajib pajak yang belum memahami penggunaan e-filing, serta rasio kepatuhan SPT Tahunan tahun 2021 mengalami penurunan, dan pelayanan pelaporan SPT Tahunan pada KPP Pratama Bangkalan dilakukan secara *virtual* yang disebabkan adanya pandemi Covid-19, hal ini menjadi tantangan bagi relawan pajak sebagai pihak ketiga dalam membantu DJP untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis dan mengeksplorasi optimalisasi peran relawan pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di masa pandemi *covid-19*.

KAJIAN LITERATUR

Konsep Peran

Peran dan kedudukan menjadi dua aspek yang tidak dapat dipisahkan. Keberadaan peran berarti kedudukan sudah mendasari tindakan dan peran yang diciptakan sebagai respons terhadap peluang yang diberikan dalam masyarakat (Siagian, 2012). Ketika seorang memenuhi hak dan kewajiban di tempatnya, itu berarti dia memainkan perannya. Ketika seseorang menempati posisi tertentu dalam kehidupan masyarakat, maka akan cenderung timbul harapan baru. Senada dengan pernyataan Berry (2009) yang memberikan pandangan tentang makna peran. Peran terdiri dari seperangkat harapan yang terkait dengan karakteristik perilaku tertentu yang harus dipenuhi oleh posisi peran tertentu atau seseorang yang melakukan status sosial tertentu. Soekanto (2012) menyebutkan arti peran yang merupakan aspek dinamis dari kedudukan (status). Tugas yang dilakukan seseorang berdasarkan statusnya dapat diartikan sebagai peran. Setiap tindakan yang menunjukkan peran didasarkan pada status yang didudukinya, tetapi tetap bergerak melalui koridor-koridor dengan keteraturan yang berbeda. Dengan kata lain, hasil peran setiap orang berbeda-beda. Peran dapat diartikan sebagai tindakan yang dilakukan untuk menimbulkan harapan atau membawa perubahan baru yang diinginkan masyarakat sesuai dengan status dan kedudukan yang melekat pada masing-masing individu. Oleh karena itu peran dapat diartikan sebagai tindakan yang dilakukan untuk menimbulkan harapan atau membawa perubahan baru yang diinginkan masyarakat sesuai dengan status dan kedudukan yang melekat pada masing-masing individu.

Relawan Pajak

Relawan pajak merupakan bentuk pengabdian yang bisa dilakukan melalui pelayanan, edukasi, dan sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak dengan memberikan pendampingan saat menyampaikan SPT dan memanfaatkan teknologi informasi *modern* dengan tujuan meningkatkan penerimaan SPT Tahunan dan kepatuhan wajib pajak (Warno et al., 2020). Hal ini sejalan dengan tugas relawan pajak dalam hal membantu DJP untuk mengedukasi masyarakat tentang pajak dengan memberikan asistensi pelaporan SPT Tahunan melalui e-filing. Merujuk pada Nota Dinas Nomor ND-953/PJ.09/2018, program relawan pajak ini dilakukan melalui uji coba untuk membakukan proses bisnis, termasuk pendaftaran, pelatihan, seleksi dan penempatan relawan pajak. Program relawan pajak dibentuk guna mendukung penerimaan SPT Tahunan, mendorong migrasi wajib pajak menggunakan e-filing, dan mendorong implementasi melibatkan pihak ketiga. Relawan pajak terdiri dari generasi milenial yang diyakini mampu beradaptasi cepat seiring dengan teknologi yang semakin berkembang. Kegiatan penunjang relawan pajak telah sesuai dengan standar pelayanan DJP, hal tersebut bertujuan untuk memastikan kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan.

Surat Pemberitahuan (SPT)

Penjelasan SPT telah tertuang dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007. SPT diartikan sebagai surat yang digunakan wajib pajak untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, barang kena pajak dan/atau barang tidak kena pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan peraturan dan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. SPT dibagi menjadi dua yaitu SPT Masa dan SPT Tahunan. SPT Tahunan dapat dibagi ke dalam dua kategori, yaitu SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi dan Badan. SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi dapat dibagi lagi ke dalam tiga jenis formulir yang terdiri dari formulir SPT 1770, SPT 1770S, dan SPT1770SS. Perbedaan antara tiga jenis formulir SPT Tahunan tersebut terletak pada status kepegawaian seseorang, sumber penghasilan lain, serta besaran penghasilan wajib pajak setiap tahunnya. Dalam UU KUP juga menyebutkan bahwa keterlambatan penyampaian atau pelaporan SPT, baik secara masa maupun tahunan, akan dikenakan sanksi administrasi berupa denda. Hal ini dilakukan untuk memastikan tertib pengelolaan pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban melaporkan SPT.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, paradigma *interpretive* dengan pendekatan studi kasus. Fokus penelitian terletak pada peran relawan pajak FEB UTM 2021 yang menjadi informan utama. Informan pendukung lainnya yakni pegawai KPP Pratama Bangkalan pada seksi pelayanan, pengurus Tax Center FEB UTM 2021, dan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bangkalan yang pernah mendapat asistensi dari relawan pajak. Penelitian ini dilaksanakan pada FEB UTM dan juga pada KPP Pratama Bangkalan. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Uji validitas data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan membandingkan data yang telah diperoleh dari berbagai sumber (Sugiyono, 2015). Triangulasi teknik yaitu menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai teknik yang berbeda (Sugiyono, 2015). Selain melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, penelitian menggunakan sumber data pendukung lainnya seperti catatan, arsip, dan berita-berita terkait aktivitas relawan di berbagai media.

Tabel 1. Informan Penelitian

No.	Informan (*inisial)	Keterangan
1	LD	Relawan Pajak
2	NN	Relawan Pajak
3	AL	Relawan Pajak
4	AS	Seksi Pelayanan KPP Pratama Bangkalan
5	KN	Ketua Tax Center FEB UTM
6	AI	Wajib Pajak
7	AR	Wajib Pajak

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengoptimalkan Peran Relawan Pajak dalam Asistensi Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui TPT *Virtual*

Relawan pajak di lingkungan Tax Center FEB UTM telah terbentuk mulai tahun 2019. Pada tahun 2019, kegiatan relawan pajak dilakukan secara tatap muka di KPP (dalam hal ini KPP Pratama Bangkalan). Namun sempat terhenti sementara setelah berjalan kurang lebih dua minggu pada tahun 2020, karena mewabahnya pandemi covid-19. Tahun 2021, masih berlangsungnya pandemi tidak menghalangi kegiatan relawan pajak untuk tetap dilaksanakan. Dengan membuat inovasi untuk menyesuaikan keadaan saat pandemi, kegiatan relawan pajak

dapat terlaksana kembali yakni dengan melalui Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) *virtual*. Relawan pajak tidak bertugas secara langsung di KPP Pratama Bangkalan, melainkan bertugas dari rumah masing-masing karena kegiatan dilakukan melalui aplikasi *zoom meeting*. Salah satu tugas relawan pajak adalah memberikan asistensi pelaporan SPT Tahunan pada wajib pajak orang pribadi yang menggunakan formulir SPT 1770S dan 1770SS melalui e-filing pada laman DJP online. Sejalan dengan pernyataan relawan pajak berikut:

“Kita membantu melakukan pengisian SPT tahunan untuk WP, baik itu 1770S ataupun 1770SS. Selain itu kita juga turut serta membantu Tax Center untuk menyelenggarakan kegiatan edukasi perpajakan seperti webinar”. (LD)

“Memberikan informasi kepada masyarakat luas supaya melaporkan SPT Tahunannya dan juga membantu melaporkan SPT melalui e-filing. Selain itu juga penyebaran informasi dalam bentuk edukasi seperti menyelenggarakan webinar yang dilakukan oleh relawan pajak dan Tax Center”. (NN)

“Membantu wajib pajak untuk melaporkan SPT, share informasi terbaru mengenai perpajakan secara langsung ataupun melalui media online atau sosial media karena kan peraturan pajak dinamis ya jadi kita sebagai relawan pajak harusnya mampu menginformasikan ke seluruh elemen bahkan elemen terkecil masyarakat terkait regulasi pajak ini”. (AL)

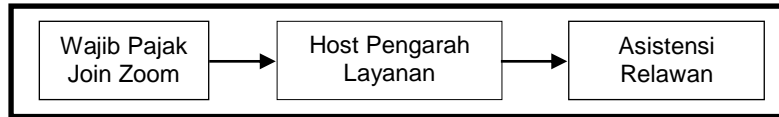
Pelaksanaan kegiatan relawan pajak di masa pandemi mengalami perubahan dalam alur pelayanan. Hal tersebut dilakukan untuk menyesuaikan kondisi di tiap wilayah masing-masing agar kegiatan pelaporan SPT tetap berjalan meski saat pandemi. Dalam memberikan pelayanan pelaporan SPT di masa pandemi, inovasi terus dilakukan dengan merubah sistem pelayanan dari yang sebelumnya dilaksanakan secara tatap muka menjadi layanan secara *virtual* melalui media *zoom meeting*. Hal ini tentu bukan hal yang mudah. Adanya perubahan layanan tersebut membuat wajib pajak tidak perlu datang ke KPP, karena wajib pajak bisa langsung *join* melalui *zoom* dan akan dipandu secara langsung untuk dapat menyampaikan SPT Tahunannya melalui e-filing. Namun pada kenyataannya, masih terdapat wajib pajak yang tetap datang langsung ke KPP dalam pelaporan SPT karena merasa kesulitan dengan pelayanan baru tersebut. Seperti yang disampaikan Bapak AS dan Ibu AR yang merupakan salah satu wajib pajak:

“Masyarakat lebih cenderung senang secara tatap muka karena kalau virtual terhambat oleh teknologi yang kurang familiar. Jadi wajib pajak lebih memilih datang ke KPP” (AS)

“Sekarang kan baru pertama kali ya sistem begini karena ada covid itu. Jadi saya masih belajar mbak cara pakai zoom, masih bingung. Jadi ya sudah datang kesini saja biar dibantu” (AR)

Adanya wajib pajak yang masih kesulitan menggunakan teknologi, KPP membuka layanan dengan mempersilahkan wajib pajak untuk datang langsung dalam melaporkan SPT sesuai dengan alur yang telah ditentukan dan protokol kesehatan yang ketat. Fasilitas seperti komputer maupun laptop juga disediakan di KPP. Meskipun wajib pajak memilih datang secara langsung, namun pelayanan tetap dilaksanakan melalui TPT *virtual* dengan media *zoom*. Relawan pajak tetap bertugas melalui rumah masing-masing atau *work from home*. Pelaksanaan kegiatan relawan pajak yang dilakukan secara *virtual* membuat perbedaan yang cukup signifikan dari yang sebelumnya dilaksanakan secara tatap muka. Alur pelayanan pelaporan SPT melalui TPT *virtual* di KPP Pratama Bangkalan dapat diurai menjadi tiga langkah. Pertama, wajib pajak dipersilahkan masuk atau *join* ke aplikasi *zoom*. Kedua, wajib pajak akan diterima oleh *host* kemudian diberikan beberapa pertanyaan untuk menentukan jenis SPT yang akan disampaikan.

Ketiga, wajib pajak diarahkan ke *room* khusus (*breakout room*) sesuai jenis SPTnya dan akan dipandu oleh petugas maupun relawan pajak sampai SPT Tahunan berhasil dilaporkan.



Gambar 2. Alur Asistensi *Virtual KPP* Pratama Bangkalan
Sumber: Data Diolah, 2022

Asistensi yang dilakukan relawan pajak ini sesuai dengan Nota Dinas Nomor ND-953/PJ.09/2018 yang menyebutkan bahwa salah satu tugas relawan pajak adalah sebagai petugas asistensi, yakni memberikan pendampingan atau asistensi bagi wajib pajak orang pribadi yang menggunakan formulir SPT 1770S dan 1770SS. Hanya saja, asistensi yang dilakukan relawan pajak di masa pandemi tahun 2021 tidak dilaksanakan secara tatap muka, melainkan melalui TPT *virtual*. Peran asistensi oleh relawan pajak tersebut sejalan dengan penelitian Yasa et al., (2021) yang menyatakan peran relawan pajak dalam pendampingan pengisian SPT wajib pajak dapat dikatakan efektif untuk dilakukan. Warno et al., (2020) menyebutkan bahwa asistensi relawan pajak ini diantaranya adalah membantu wajib pajak dalam pelaporan SPT dan memberikan edukasi wajib pajak terkait pengisian SPT yang diharapkan agar wajib pajak dapat menyampaikan SPT secara mandiri tanpa datang ke KPP.

Relawan Pajak: Pihak Ketiga yang Berperan dalam Perpanjangan Tangan DJP dalam hal Edukasi Perpajakan dan Mendorong Terwujudnya *Self Assessment System*

Relawan pajak tidak hanya berperan memberikan asistensi bagi wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bangkalan saja, namun juga berperan aktif dengan memberikan asistensi pelaporan SPT pada wajib pajak di lingkungan kampus dan kerabat. Hal tersebut dilakukan agar mudah menjangkau wajib pajak yang akan melaporkan SPT Tahunan. Tak jarang, di luar kegiatan pun relawan pajak sering membantu wajib pajak yang ingin melaporkan SPT, seperti yang disampaikan oleh relawan pajak pada kutipan wawancara berikut:

“Setelah saya menjadi relawan pajak, saya sering dimintai tolong baik dari keluarga sendiri maupun tetangga bahkan orang tua teman-teman saya meminta tolong kepada saya untuk melaporkan SPTnya”. (LD)

“Pernah bantu salah satu wajib pajak yang berprofesi sebagai dosen” (NN)

“Pernah bantu keluarga, kakak, dan teman juga. Kakakku pas aku magang di BNI kebetulan dia kan teller bank jadi sendirian jaga teller nya gabisa datang ke KPP jadi minta tolong aku”. (AL)

Hal tersebut menggambarkan bahwa relawan pajak tidak hanya bertugas di KPP sesuai jadwal yang telah ditentukan. Relawan pajak juga membantu wajib pajak di lingkungan sekitar. Tentunya dari pengalaman yang mereka dapatkan dengan praktek langsung di lapangan, relawan pajak dapat mengimplementasikan pada masyarakat sekitar apabila ada yang membutuhkan bantuan asistensi. Hal tersebut menjadi salah satu bentuk edukasi yang dilakukan relawan pajak yaitu dengan memberikan pemahaman terkait cara pelaporan SPT Tahunan melalui e-filing. Wujud edukasi lain yang dilakukan adalah dengan menyelenggarakan webinar series. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh Tax Center dan relawan pajak yang mana terdiri dari tiga rangkaian webinar dengan membahas materi dan isu perpajakan yang berbeda. Selain itu juga ada kegiatan *Tax Goes to Campus* yang pernah diselenggarakan oleh Tax Center. Kegiatan TGC tersebut terlaksana dua kali dengan pemateri yang berbeda, yaitu dari Kanwil DJP Jatim II dan KPP Pratama Bangkalan. Tentunya, relawan pajak diberikan kesempatan untuk menyampaikan materi dalam setiap kegiatan yang ada. Relawan pajak juga dapat memberikan edukasi secara mandiri di luar lingkup KPP maupun Tax Center.

“Pernah melakukan edukasi dalam bentuk gagasan tertulis dalam bentuk essay dan menjadi perwakilan relawan yang menyampaikan materi di acara tax goes to campus”. (NN)

“Secara non formal pernah, setelah di relawan pajak sering post kegiatan asistensi dan share edukasi di snapgram itu kadang teman-teman kalau lagi butuh tentang asistensi atau daftar NPWP itu sering chat, menanyakan beberapa hal yang mereka kurang mengerti dari situ”. (AL)

Edukasi yang diberikan oleh relawan pajak dapat dilakukan dengan berbagai cara. Tidak hanya memberikan edukasi melalui sosialisasi, namun juga dituangkan dalam gagasan tertulis dengan ikut serta dalam perlombaan essay. Relawan pajak juga memanfaatkan sosial media dalam memberikan edukasi mengingat sosial media menjadi tren yang cukup pesat dalam perkembangan saat ini. Oleh karena itu, relawan pajak juga dituntut untuk memberikan edukasi yang menarik seiring dengan perkembangan zaman. Edukasi yang dilakukan oleh relawan pajak ini sesuai dengan urgensi dibentuknya relawan pajak berdasarkan Nota Dinas Nomor ND-953/PJ.09/2018, yaitu mendorong implementasi melibatkan pihak ketiga dalam kegiatan penyuluhan perpajakan. Pihak ketiga yang dimaksud adalah relawan pajak. Adanya edukasi pajak diharapkan dapat menciptakan perilaku sadar pajak yang tinggi, meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, serta kepatuhan pajak dari wajib pajak (DDTC, 2020). Oleh karena itu, adanya edukasi relawan pajak diharapkan dapat mendorong terwujudnya *self assessment system*. Selain itu, hadirnya relawan pajak dapat memberikan kontribusi bagi otoritas pajak dalam menjangkau lebih banyak wajib pajak yang ingin menyampaikan SPT Tahunan, terutama ketika menjelang masa pelaporan pajak akan berakhir. Pradnyani & Utthavi (2020) menunjukkan bahwa efektivitas relawan pajak memiliki dampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi ditinjau dari jumlah wajib pajak yang membayar pajak. Menjadi suatu sarana yang membantu bagi KPP dalam mendukung penerimaan pelaporan SPT Tahunan, sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak AS.

“Tentu saja disini kita melibatkan relawan pajak, karena sifatnya adalah asistensi per wajib pajak, jadi semakin banyak petugas maka semakin bagus karena tidak sampai ada antrian wajib pajak.” (AS)

Hal ini sejalan dengan penelitian Darmayasa et al., (2020) yang menunjukkan bahwa relawan pajak memiliki peran besar kepada otoritas pajak dalam menghadapi peningkatan jumlah wajib pajak. Selain itu, Dwianika et al., (2018) juga menunjukkan hasil bahwa kegiatan relawan pajak sangat berdampak baik bagi pihak Kanwil DJP Banten karena dapat membantu mengatasi lonjakan wajib pajak yang ingin melaporkan SPT nya. Peran relawan pajak juga dirasakan manfaatnya oleh wajib pajak. Hal tersebut diungkap oleh beberapa wajib pajak yang telah mendapat asistensi dari relawan pajak:

“Sangat membantu, kesulitan yang saya rasakan telah diselesaikan dan dibantu dengan baik.” (AI)

“Ya sangat terbantu mbak karena kalau lapor sendiri dari rumah nggak bisa. Bagus mbak, puas juga soalnya sudah dilayani dan dibantu buat lapor pajak dengan baik.” (AR)

Asistensi sebagaimana dilakukan oleh relawan pajak menjadi kemudahan bagi wajib pajak khususnya mereka yang memiliki hambatan dalam melaporkan SPT Tahunan. Sejalan dengan penelitian Yasa et al., (2021) yang memberikan hasil bahwa peran yang dilakukan relawan pajak dapat memberikan kepuasan pada wajib pajak setelah didampingi. Wajib pajak puas atas asistensi yang diberikan karena relawan pajak mampu memberikan panduan pada wajib pajak dalam pengisian SPT. Maka dari itu adanya relawan pajak ini menjadi penting karena perannya

sebagai pihak ketiga dalam mengimplementasikan penyuluhan perpajakan dapat membantu baik wajib pajak maupun DJP, yang dalam hal ini adalah KPP Pratama Bangkalan. Kegiatan relawan pajak tidak hanya dirasakan manfaatnya oleh otoritas pajak dan wajib pajak saja. Tentunya banyak manfaat yang dirasakan oleh relawan pajak itu sendiri. Di antaranya adalah pengalaman ketika menghadapi wajib pajak dengan berbagai macam kasus, pengetahuan terutama terkait perpajakan, relasi, dan *time management*. Hal ini sejalan dengan penelitian Darmayasa et al., (2020) yang menunjukkan bahwa mahasiswa yang menjadi relawan pajak mendapat efek positif dari kegiatan relawan pajak. Melalui pelatihan yang diberikan, akan meningkatkan ilmu dalam bidang terapan, kemampuan dalam penyelesaian masalah, serta keterampilan dalam berkomunikasi. Dwianika et al., (2018) juga memberikan hasil bahwa kegiatan relawan pajak berdampak baik bagi relawan karena dapat menambah pengalaman serta melatih *soft skill* maupun kemampuan dalam dunia perpajakan.

Tantangan Asistensi SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Masa Pandemi Covid-19

Pendampingan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi di masa pandemi Covid-19 oleh relawan pajak, tak jarang menjumpai tantangan dalam pelaksanaannya. Tantangan yang dihadapi oleh relawan pajak dapat diklasifikasikan menjadi tiga hambatan dalam proses asistensi yaitu 1) hambatan pada sistem, 2) hambatan saat menghadapi wajib pajak, dan 3) hambatan dari relawan pajak itu sendiri. Oleh karena itu dilihat dari tiga sudut pandang, yakni dari sisi sistem, wajib pajak, dan relawan pajak. **Ditinjau dari sisi sistem**, tantangan yang sering dihadapi yaitu pertama terkait.

1) sistem e-filing.

Slogan yang umumnya digaungkan e-filing yaitu "dapat digunakan kapan saja dan dimana saja". E-filing dapat diakses pada laman djponline.pajak.go.id. *Website* ini mudah diakses oleh siapapun. Akibatnya tidak jarang sistem menjadi *down* atau kegagalan dalam mengakses informasi ketika banyak pengguna yang mengakses secara bersamaan, terutama ketika masa pelaporan pajak segera berakhir. Hal ini dapat menghambat pelaksanaan asistensi dalam pelaporan SPT. Tantangan selanjutnya terkait dengan sistem adalah kode verifikasi. Untuk dapat menyelesaikan proses pelaporan SPT, dibutuhkan kode verifikasi pada sistem e-filing. Namun terkadang penerimaan kode verifikasi memerlukan waktu cukup lama atau bahkan tidak diterima pada email wajib pajak. Hal tersebut menghambat proses pelaporan SPT. Kendala ini sering dihadapi relawan pajak ketika mendekati batas akhir pelaporan pajak.

“Server down pernah beberapa kali. Cara menenangkan WP biasanya saya bilang sebentar nggeh pak/bu ini ada kendala jaringan kemudian saya mengajak ngobrol WP. Kalau kode verifikasi itu biasanya kita minta di grup. Jadi semua relawan pajak itu punya 1 grup dengan pegawai pajaknya. Jadi kita setor nama dan NPWP dan minta kode verifikasi kemudian pegawai pajaknya memberikan kodenya kepada kita secara manual. Untuk menutupi waktu lamanya proses tersebut. Saya sering mengajak ngobrol WP nya membahas sekitar yang berhubungan dengan SPT. (LD)

“Pernah server down apalagi pas akhir-akhir batas pelaporan, asistensi jadi memakan waktu yang cukup lama, salah satunya kode verifikasi yang lama diterima di email. Cara yang saya lakukan memberi tahu penyebab lamanya asistensi pelaporan agar si WP tetap sabar menunggu proses pelaporan sampai selesai”. (AL)

Sistem *down* dan kode verifikasi lama terkirim ke *email* menjadi hambatan dalam pelaporan SPT. Apabila sistem e-filing mengalami *down*, upaya yang dilakukan adalah dengan

memberikan pemahaman pada wajib pajak agar dapat mengerti atas kondisi yang terjadi. Selain itu, ketika kode verifikasi lama diterima melalui *email*, relawan pajak mengantisipasi dengan meminta kode verifikasi secara manual pada grup *whatsapp* petugas TPT dengan cara mengirim nama dan NPWP wajib pajak, sehingga pelaporan SPT dapat terselesaikan.

2) *Dari sisi jaringan internet.*

Ketika asistensi berlangsung, antara relawan dan wajib pajak perlu menjaga jaringan internet yang stabil. Jika jaringan yang digunakan tidak stabil maka dapat mengganggu proses pelaporan SPT. Salah satu gangguan yang terjadi adalah gagal dalam *input* data wajib pajak. Kegagalan *input* data dapat menyebabkan pengulangan dalam pengisian data informasi. Disebabkan asistensi dilakukan via *zoom*, ketika jaringan tidak stabil akan mempersulit komunikasi antara relawan dan wajib pajak. Nampaknya, stabil tidaknya jaringan internet menjadi permasalahan utama ketika asistensi *virtual*.

“Kalau asistensi secara virtual yang pasti itu jaringan, sering banget jaringan itu menjadi tantangan tersendiri karena tidak bisa dikontrol atau di luar kendali kita”. (LD)

“Kendala saat asistensi virtual cukup kompleks. Pertama adalah jaringan”. (NN)

“Mungkin satu-satunya adalah jaringan, kalau yang lainnya cukup aman. Upaya yang dilakukan dengan mencari tempat lain, selain rumah yang jaringannya cukup memadai”. (AL)

Apabila relawan pajak terkendala jaringan, mereka berupaya untuk mencari tempat/lokasi lain disekitar rumah yang terdapat jaringan stabil. Namun demikian, apabila wajib pajak yang mengalami kendala jaringan, maka wajib pajak akan diminta untuk menghubungi petugas yang ada di sekitar tempat pelayanan untuk membantu mengatasi hal tersebut (dalam hal ini jika wajib pajak sedang berada di KPP). Secara umum, tantangan asistensi SPT Tahunan oleh relawan pajak pada masa pandemi Covid-19 secara dominan disebabkan oleh sistem. Signal/jaringan internet menjadi faktor penting guna menunjang kelancaran pelaksanaan asistensi. **Dari sisi wajib pajak**, tantangan selanjutnya yang sering dihadapi relawan pajak adalah:

1) *Kurangnya pengetahuan dan kesadaran pajak.*

Pengetahuan dan kesadaran wajib pajak itu sendiri mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak (Fitria, 2018). Sesuai peraturan dan sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia yang menganut *self assessment system*, wajib pajak dituntut untuk dapat menghitung, membayar, hingga melaporkan pajaknya sendiri. Kenyataannya masih terdapat wajib pajak yang kesulitan dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Pemahaman yang kurang ini menyebabkan wajib pajak kesulitan dalam pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing*, hingga terdapat juga wajib pajak yang tidak menyimpan atau mengingat *atasemail*, *password* *djp* online serta *e-fin* yang digunakan untuk pelaporan pajak periode sebelumnya.

“Banyak WP yang masih awam sekali mengenai pajak, banyak juga yang tidak tahu terkait bukti potong sehingga harus menggunakan sebutan lain yang sederhana, misal ‘kertas gaji dari bendahara’ ataupun kita harus memperlihatkan contoh bukti potong pada WP. Sering juga WP tidak membawa bukti potong, namun jika penghasilan bruto nya kurang dari 60 juta masih dapat dilayani, tapi kalau di atas 60 juta maka harus membawa bukti potong dan tidak bisa dilayani. Ada juga pengalaman saat memasukkan poin-poin tertentu dari bukti potong, WP kebingungan mencari poin atau jumlah yang relawan minta”. (LD)

“WP juga keterbatasan pengetahuan akan pembacaan bukti potong sehingga kalau kita menginformasikan untuk membacakan seperti penghasilan bruto, WP kesulitan untuk membaca atau mencari letaknya, terutama WP yang sudah lansia”. (NN)

Pendampingan SPT Tahunan kepada wajib pajak yang kurang memahami terkait perpajakan, upaya yang dilakukan relawan pajak adalah dengan menggunakan kata yang lebih sederhana agar mudah dipahami oleh wajib pajak. Selain itu, ketika wajib pajak merasa kesulitan, relawan pajak akan tetap membantu hingga proses pelaporan SPT berhasil dilakukan meski membutuhkan waktu lebih lama. Tantangan selanjutnya yaitu:

- 2) **Kurangnya pengetahuan teknologi.** Wajib pajak yang tidak menguasai teknologi, cenderung mengalami kesulitan ketika melaporkan SPT melalui e-filing secara *virtual*. Terdapat wajib pajak yang menyerahkan urusan pelaporan SPT Tahunan sepenuhnya kepada petugas atau bahkan diwakilkan oleh saudara atau keluarganya. Kendala pada wajib pajak seperti ini pernah dijumpai relawan pajak.

“WP kesulitan untuk membaca atau mencari letaknya, terutama WP yang sudah lansia”. (NN)

“Mungkin juga komunikasi antara pegawai pajak dan relawan yang di rumah, kadang kan si WP kesulitan memakai zoom (kurang faham teknologi), entah volume suara yang kecil sehingga tidak terdengar atau lupa belum di unmute dsb”. (AL)

Hal tersebut tentu dapat menghambat proses pelaporan SPT yang dilakukan relawan. Apabila wajib pajak terkendala teknologi maka dapat meminta petugas yang berada di dekat wajib pajak agar dapat membantu proses pelaporan SPT. Tantangan selanjutnya yaitu terkait 3) **Perilaku emosional wajib pajak.** Ketika asistensi berlangsung, relawan pajak akan menjumpai beberapa gangguan, seperti sistem e-filing yang *down* sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama atau memberikan rasa tidak nyaman bagi wajib pajak. Hal tersebut mengakibatkan wajib pajak berpikir bahwa pelayanan yang diberikan kurang baik. Berikut beberapa hal yang pernah dijumpai oleh relawan pajak ketika menghadapi perilaku emosional wajib pajak:

“Pernah gara-gara server down jadinya lama, WP kadang tidak sabar”. (NN)

“Pernah kayak ngadepin wajib pajak yang emang ga sabaran jadi pada saat itu susah input terus ditanya bapaknya bilang lupa kata sandi antara inget dan lupa gitu, terus di input ga bisa, dan akhirnya tuh kayak tak tanya lagi tapi bapaknya malah makek nada tinggi, terus yaudah minta bantu ke bagian pegawai KPP dan alhamdulillah bisa, bapaknya malah nyalahin aku”. (AL)

Dari pernyataan relawan pajak tersebut menunjukkan bahwa penyebab perilaku emosional wajib pajak bukan hanya disebabkan oleh *server down*, tapi juga dari wajib pajak itu sendiri. Ketika menemui hal seperti ini, upaya yang dapat dilakukan relawan adalah dengan memberi pemahaman pada wajib pajak. Namun jika wajib pajak masih tetap emosi, maka dapat meminta bantuan petugas pelayanan dari pegawai KPP. Selain itu, kesulitan yang dihadapi dari sisi relawan pajak adalah kurangnya kemampuan untuk menjawab pertanyaan yang dilontarkan wajib pajak. Wajib pajak menanyakan beberapa hal diluar konteks tugas relawan pajak itu sendiri. Ketika mendapatkan pertanyaan-pertanyaan yang di luar kemampuan relawan pajak, maka disarankan untuk diarahkan ke petugas KPP. Relawan pajak akan mengarahkan wajib pajak ke petugas loket agar mendapat jawaban yang lebih detail. Selanjutnya secara teknis, kegiatan asistensi yang hanya dilaksanakan secara *online* berdampak bagi relawan yang harus mengeluarkan lebih banyak kuota dalam melakukan asistensi. Upaya yang dilakukan untuk

meminimalisir hal tersebut adalah dengan mencari *wifi* terdekat sekitar rumah masing-masing relawan.

Tabel 2. Tantangan bagi Relawan Pajak

Sudut Pandang	Klasifikasi	Hambatan	Upaya
Sistem	Sistem e-filing	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem <i>down</i> ketika banyak yang akses 2. Penerimaan kode verifikasi yang cukup lama terkirim ke email wajib pajak 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberi pemahaman pada wajib pajak agar dapat mengerti kondisi yang terjadi 2. Meminta kode verifikasi secara manual pada grup <i>whatsapp</i>
	Jaringan	Koneksi internet tidak stabil antara relawan maupun wajib pajak	Relawan pajak terkendala jaringan: mencari tempat dengan jaringan yang stabil. Wajib pajak terkendala jaringan : diminta menghubungi petugas yang ada di sekitar wajib pajak untuk membantu mengatasi hal tersebut.
Wajib Pajak	Kurangnya pengetahuan dan kesadaran pajak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak membawa/ menghilangkan dokumen pendukung 2. Tidak tahu bukti potong 3. Sulit membaca bukti potong 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengingatkan Kembali terkait dokumen pendukung 2. Menggunakan kata yang lebih sederhana 3. Menunjukkan contoh bukti potong
	Kurangnya pengetahuan teknologi	Wajib pajak kesulitan memakai <i>zoom</i>	Meminta bantuan petugas yang berada di dekat wajib pajak agar dapat dibantu
	Perilaku emosional	Sikap WP yang kurang sabar atau ketika menunggu cukup lama	Memberikan pemahaman pada WP atau meminta bantuan pegawai KPP
Relawan Pajak	Kurangnya kemampuan	Tidak bisa menjawab pertanyaan di luar kemampuan	Disarankan untuk diarahkan ke petugas
	Teknis	Mengeluarkan lebih banyak paket data	Mencari <i>wifi</i>

Sumber: Data diolah, 2022

PENUTUP

Simpulan

Pelaksanaan kegiatan relawan pajak di tahun 2021 dioptimalkan semaksimal mungkin. Sistem pelayanan yang sejak 2019 dilaksanakan secara tatap muka, namun di tahun 2021 berubah menjadi layanan online melalui TPT *virtual* dengan adanya pandemi Covid-19. Sesuai dengan Nota Dinas Nomor ND-953/PJ.09/2018 menyebutkan bahwa salah satu tugas relawan pajak adalah sebagai petugas asistensi. Yakni memberikan pendampingan atau asistensi pada wajib pajak orang pribadi yang menggunakan formulir SPT 1770S dan 1770SS melalui e-filing. Relawan pajak tidak hanya berperan memberikan asistensi pada wajib pajak yang terdaftar di KPP saja, namun juga dapat berperan aktif dengan memberikan asistensi pelaporan SPT pada wajib pajak yang berada dilingkungan kampus dan kerabat. Hal tersebut menjadi salah satu bentuk edukasi perpajakan oleh relawan pajak yaitu dengan memberikan pemahaman terkait cara pelaporan SPT Tahunan melalui e-filing. Adanya edukasi yang diberikan oleh relawan pajak diharapkan dapat mendorong terwujudnya *self assessment system*, agar nantinya wajib pajak dapat secara mandiri melaporkan SPT Tahunannya. Relawan pajak menjadi penting karena perannya sebagai pihak ketiga dalam mengimplementasikan penyuluhan perpajakan yang diharapkan dapat membantu baik bagi wajib pajak maupun DJP, dalam hal ini adalah KPP Pratama Bangkalan.

Hambatan pelaksanaan asistensi oleh relawan pajak diklasifikasi menjadi tiga sudut pandang, yakni dari sisi sistem, wajib pajak, dan relawan pajak. Hambatan yang terjadi dari sisi sistem yaitu system e-filing DJP *down* ketika banyak yang mengakses, penerimaan kode verifikasi yang cukup lama terkirim ke email wajib pajak, dan jaringan internet yang tidak stabil. Hambatan dari sisi wajib pajak yaitu rendahnya pengetahuan dan kesadaran pajak, kurangnya pengetahuan teknologi, dan perilaku emosional wajib pajak. Hambatan dari sisi relawan pajak sendiri yaitu kurangnya kemampuan untuk menjawab pertanyaan yang dilontarkan wajib pajak dan banyak kuota terkuras dalam menjalankan kegiatan karena hanya dilaksanakan secara *online*.

Saran

Saran bagi DJP diharapkan dapat terus meningkatkan performa pelayanan, terlebih lagi jika layanan dilakukan secara *virtual*. Saran bagi wajib pajak agar menyimpan dokumen pendukung yang dimiliki, di antaranya yaitu NPWP, *password* djp online, email aktif atau nomor telepon aktif, bukti potong dari pemberi kerja, dan e-fin agar memudahkan proses pelaporan SPT. Saran bagi relawan pajak agar membekali diri dengan pengetahuan-pengetahuan perpajakan umum dan yang terbaru.

REFERENSI

- Aprilia, A., & Rani, P. (2020). Pengaruh Metode Pelatihan, Instruktur Pelatihan, Materi Pelatihan dan Kompetensi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Relawan Pajak (Studi Empiris pada Relawan Pajak 2019 Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Selatan II). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 9(2), 91–108. <https://journal.budiluhur.ac.id/index.php/akeu/article/view/1416>
- Darmayasa, I. N., Wibawa, B. P., & Nurhayanti, K. (2020). E-Filling dan Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 4(2), 208–227. <https://doi.org/10.33603/JKA.V4I2.3949>
- DDTC.go.id. (2020). *Apa Itu Kepatuhan Pajak?* <https://news.ddtc.co.id/apa-itu-kepatuhan-pajak-19757>
- Dewi, R. R., Siddi, P., & Titisari, K. H. (2020). *Pendampingan Kepada Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT Menuju Kepatuhan Pembayaran Pajak Orang Pribadi*. 2(2), 98–108.

- Dwianika, A., Nurhidayah, F., & Azizah, N. N. (2018). Relawan Pajak : Tidak Hanya Sekedar Mengerti Pajak (Motivasi Layanan dan Kepuasan WPOP/UMKM). *Seminar Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat*, 14–20.
- Fitria, Dona. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Applied Business and Economic*, 4 (1), DOI: <http://dx.doi.org/10.30998/jabe.v4i1.1905>
- Herawati, N., Chamalinda, K. N. L., Rahmawati, E., Faisol, I. A., Latifah, L., Sudarwati, & Astuti, T. P. (2021). Pendampingan Pengisian dan Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Melalui E-Filing di Universitas Trunojoyo Madura. *Jurnal Inovasi Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (JIPkM)*, 1(1), 38–43.
- Masari, N. M. G., & Suartana, I. W. (2019). Effect of Tax Knowledge, Service Quality, Tax Examination, and Technology of Compliance Regional Tax Mandatory. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 6(5), 175–183. <https://doi.org/10.21744/IRJMIS.V6N5.722>
- Nawangasasi, Y., Nasrudin, I., Purnamawati, H., Study, A. P., & Faculty, E. (2017). *Analisis Pelaporan E-Filing terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak*. 9(2), 49–58.
- Pravasanti, Y. A., & Pratiwi, D. N. (2021). Pengaruh Kesadaran, Pemahaman, Sanksi, dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Moderating Preferensi Risiko. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(02), 405–411. <https://doi.org/10.29040/jap.v21i02.1738>
- Soekanto, S. (2012). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Bandung : Alfabeta
- Syafitri, R. M., Ridwanto, S. D., Muhammad Hafiz Ardiansyah, Hamidah, A. N., Arief, P. P., & Arwan, G. (2021). Tinjauan Tax Knowledge Terkait Tax Awareness Dan Tax Compliance. *Prosiding The 12th Industrial Research Workshop and National Seminar*, 4–5. <https://jurnal.polban.ac.id/ojs-3.1.2/proceeding/article/view/2916/2256>
- Warno, F. S. A., Nurul Hidayah, A., Nurul Indah, A., Yus, W., Ulya Shofana, N., Azri Maulida, L., Az Zahra, H., Atul Afifah, M., Septiani Aziza, H., Aslamiyah, S., Akuntansi Syariah, P., Ekonomi dan Bisnis Islam, F., Islam Negeri Walisongo Semarang, U., Hamka No, J., Tengah, J., & Artikel Abstrak, I. (2020). Kolaborasi Otoritas Pajak Bersama Relawan Pajak dalam Pemberian Layanan Perpajakan di Kantor Pajak Pratama Jepara. *Buletin Pembangunan Berkelanjutan*, 4(2), 45–55. <https://doi.org/10.25299/bpb.2020.5008>
- Yasa, I. N. P., Artini, N. M. A. S. P., Astari, L. M., & Sari, N. P. P. (2021). Mengungkap Persepsi Wajib Pajak Atas Pendampingan Relawan Pajak. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, 14(1). <https://doi.org/10.30813/JAB.V14I1.2453>